



O Guia Definitivo do

Atendimento ao Cliente

aktie now ▶

Introdução

Atender e ser bem atendido deveria ser algo comum no dia a dia de empresas e clientes. Mas é justamente por esse fato não acontecer que o Atendimento ao Cliente se tornou um diferencial de diversos negócios, um diferencial que pode ser decisivo na fidelização ou não de um consumidor. E a pandemia de 2020 ressaltou a necessidade ainda maior de se investir nessa estratégia.

Um estudo realizado pela NeoAssist em parceria com a CS Academy, mostrou que houve um aumento de 44% no volume de chamados recebidos pelos setores de atendimento das empresas e uma expansão de 40% em novos canais de atendimento devido ao distanciamento social, focando em chats, canais de mensageria, além de linhas telefônicas e gestão de e-mails, etc.

Mas mesmo com esse crescimento, menos de 1/3 das empresas oferecem treinamentos para o time de atendimento, o que pode influenciar diretamente na experiência do cliente junto à marca.

Existe também uma confusão natural entre Atendimento ao Cliente e Experiência do Cliente, mas a realidade é que essas duas modalidades são diferentes mas andam lado a lado, já que não existe Atendimento sem Experiência do Cliente e vice e versa.

E é justamente para te ajudar nessa missão de analisar e aprimorar o Atendimento ao Cliente da sua empresa que desenvolvemos esse guia: para que a assertividade seja parte do dia a dia de inúmeros negócios como o seu, deixando para trás os erros e focando apenas no crescimento.


Boa leitura!

O que é Atendimento ao Cliente?

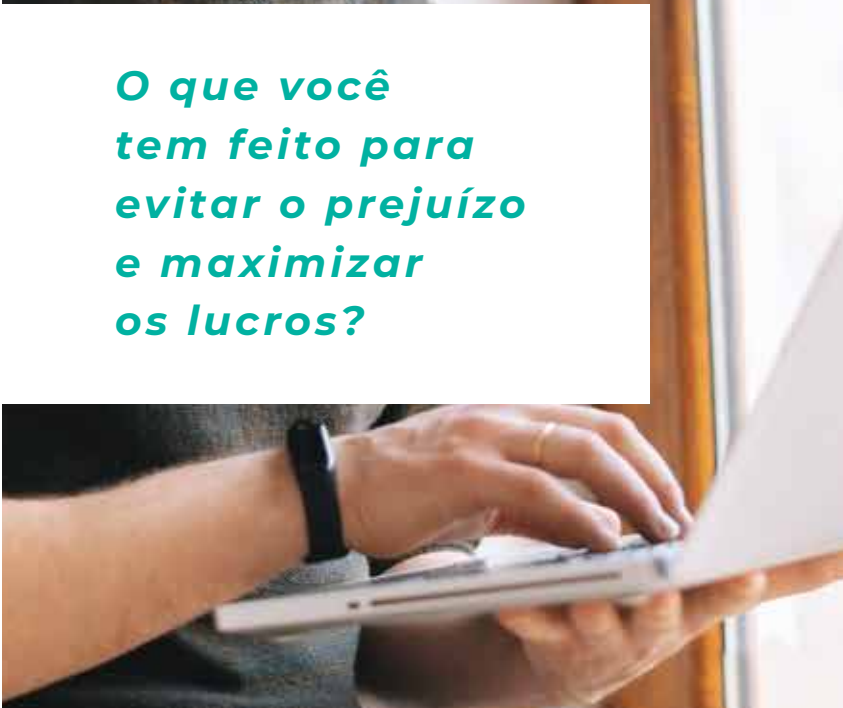
Uma dúvida comum, mas que poucos conseguem responder é a seguinte: o que é o Atendimento ao Cliente. E você, sabe classificá-lo?

O Atendimento ao Cliente nada mais é que todo o suporte que uma empresa oferece aos seus consumidores, seja antes, durante ou após a realização de uma compra, auxiliando-o a ter uma experiência diferenciada e impactante. E justamente por focar (ou não) em oferecer ao cliente uma vivência memorável junto à marca, muitas empresas estão ganhando e também perdendo dinheiro ao não implementar uma gestão que foque nesse setor.

Segundo um estudo realizado pela empresa Accenture (2016), cerca de US\$ 217 bilhões foram perdidos por empresas brasileiras após seus clientes migrarem para a concorrência por conta do mau atendimento. Foi calculado que em 92% dos casos essa movimentação poderia ter sido evitada.



O que você tem feito para evitar o prejuízo e maximizar os lucros?





Atendimento Ativo

Ao realizar uma abordagem de atendimento diferenciada, é importante saber que o cliente pode reagir tanto positivamente quanto negativamente quando não se tem uma estratégia bem definida. Não basta apenas querer surpreender, também é necessário saber o momento certo para agir, entendendo que existe o Atendimento Ativo e o Atendimento Receptivo.

O Atendimento Ativo pode ser classificado como parte de uma estratégia proativa para o consumidor, em que a iniciativa é da empresa em instituir esse contato. Esse tipo de atendimento ocorre quando se deseja:

Elevar o ticket médio

Oferecer um pós-venda de qualidade

Realizar uma pesquisa de satisfação

Construir um relacionamento com o cliente entre outros casos

Atendimento Receptivo

Já o Atendimento Receptivo acontece quando o contato parte do cliente para a empresa. O Atendimento Receptivo ocorre em casos como:

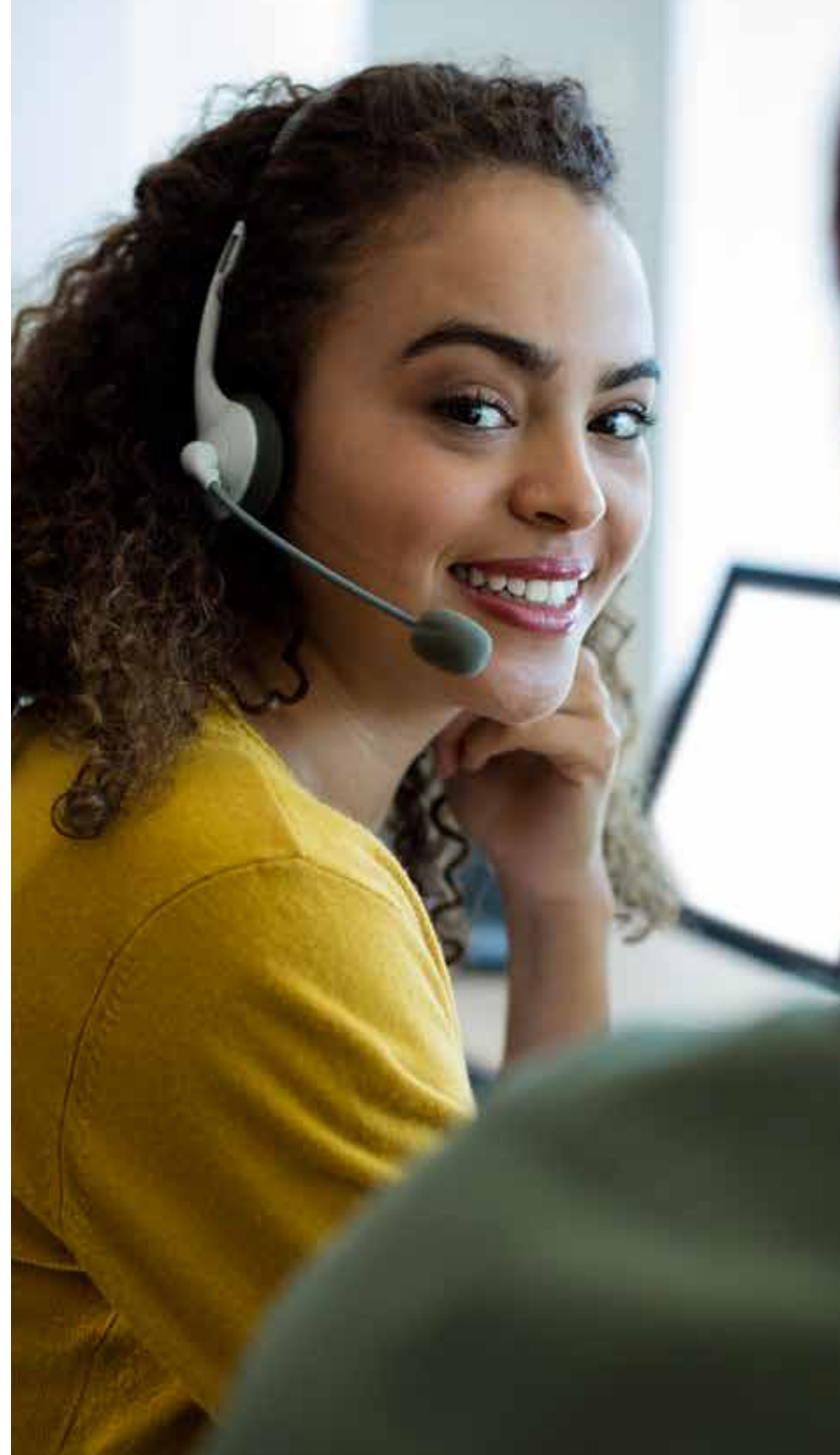
Cliente busca por suporte técnico

Pesquisa através de palavras-chaves

Insatisfação com produto e/ou serviço prestado

Ao receber uma indicação de alguém que considere relevante entre outros casos

Ambos os atendimentos requerem planejamento de ações para que a execução seja natural e não forçada, oferecendo um atendimento qualificado e que faça a diferença positivamente na visão do cliente.



Os 5 erros mais comuns no Atendimento ao Cliente

Errar faz parte do processo de aprendizado de todas as empresas, mas é importante analisar tais erros, sempre pensando em como esses deslizes podem ser revertidos para que tragam bons resultados e também objetividade para o seu atendimento.

É importante realizar um estudo interno para localizar esses atritos que causam prejuízo na relação empresa-consumidor e corrigi-los a tempo.

Por isso, separamos os 5 erros mais comuns cometidos por times de atendimento, para auxiliar você na identificação rápida de pontos de atenção da área.

01

Não conhecer profundamente o perfil do cliente.

02

Não saber como se comunicar bem com o consumidor, pois não conhece seu perfil ou como atingi-lo

03

Não oferecer um atendimento personalizado e humanizado, uma vez que cada cliente possui características únicas e des gostam cada vez mais da comunicação em massa.

04

Não treinar sua equipe para oferecer um tratamento de qualidade e uma interação memorável entre empresa e cliente.

05

Não levar em consideração o feedback do cliente após uma sessão de atendimento.

Se você identificou algum dos pontos acima como comuns no dia a dia do seu time de atendimento, saiba que ainda está em tempo de reverter o jogo!



Dê um up no seu Atendimento com as boas práticas

Até aqui você já leu sobre o que é Atendimento ao Cliente, quais são os tipos de atendimento e também os erros mais comuns praticados.

Já refletiu sobre o que pode estar prejudicando o seu negócio e elevando os gastos sem nenhum retorno. Por isso, chegou a hora de mudar esse cenário, aplicar as boas práticas e garantir que o sucesso faça parte do seu atendimento!

Os dados que trouxemos são aplicados por grandes empresas do mercado nacional, como a Zendesk, que tem papel fundamental no gerenciamento do atendimento ao cliente de grandes negócios não apenas no Brasil, como também no mundo.

Ouvir é sempre uma boa escolha

Manter um bom diálogo é também saber ouvir o que o outro tem a dizer. Só em 2020, o Procon/SP registrou até o momento mais de 130 mil queixas de consumidores, referentes às suas experiências com e-commerces. Quantas dessas queixas poderiam ser evitadas se no momento do atendimento entre agente e cliente a comunicação do time de atendimento fosse mais precisa e humanizada?

Treine o seu time para que ele possa solucionar os casos que chegam com calma e transparência, conversando com o cliente e principalmente ouvindo o que ele tem a dizer.





Palavras não devem ser apenas “bonitas” mas também claras

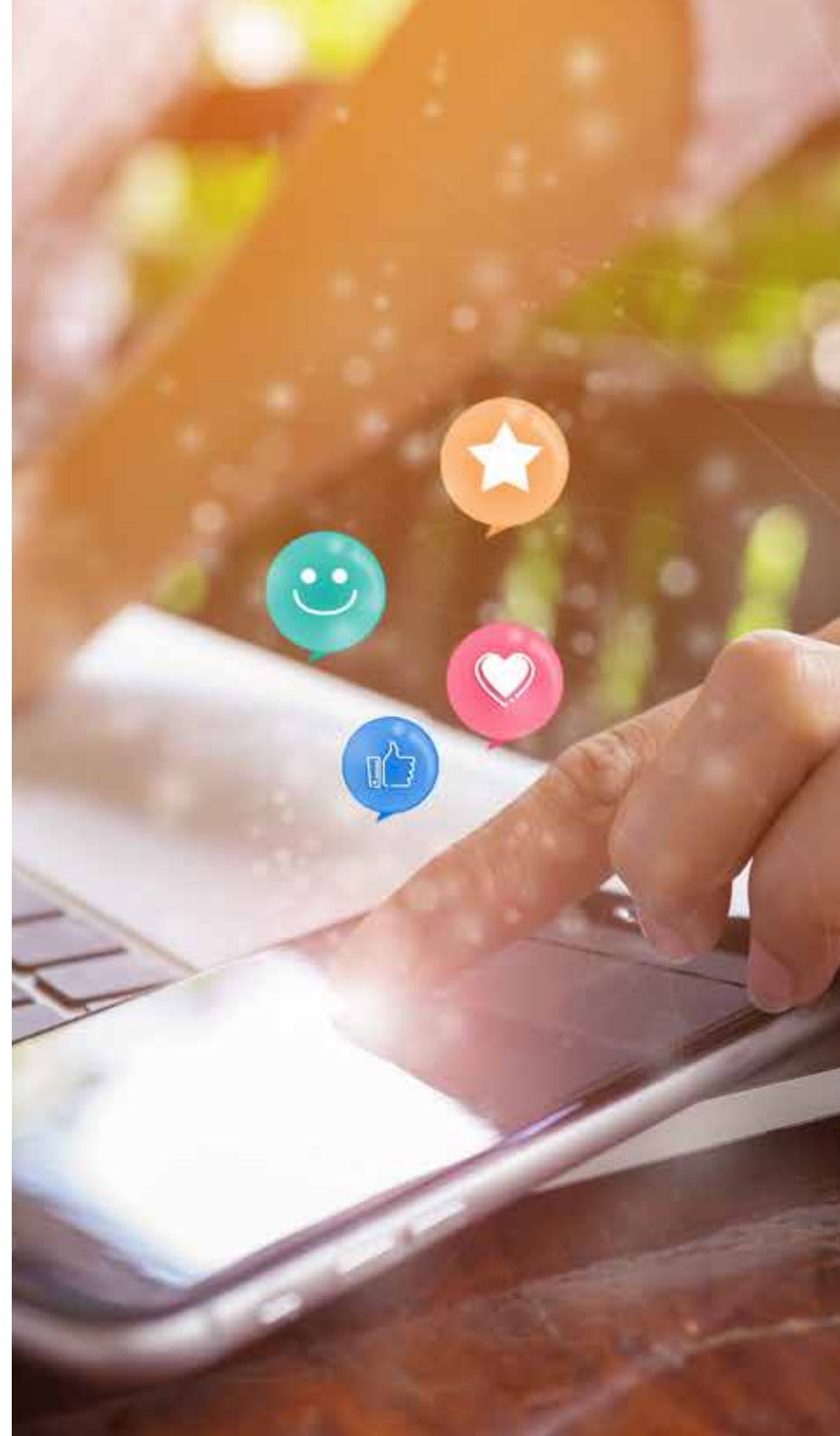
Se comunicar bem é crucial para o entendimento de ambas as partes, tanto do cliente como dos relatórios prestados pelos agentes. Mas mais importante que isso, é a empresa compreender e também saber falar a linguagem do público, trabalhando com profissionalismo, sem gírias ou palavras técnicas que possam confundi-lo.

Ao ter um agente de atendimento que fala de forma objetiva, com boa entonação e clareza, o cliente saberá que aquele atendimento é claro, personalizado e não robotizado. Ele receberá a devida atenção e poderá resolver seu problema com agilidade, além de saber que a empresa realmente se importa com o que ele tem a dizer.

Não é necessário estar em todos os canais

Existem vários canais de atendimento que podem ser aplicados nas mais diversas estratégias. Mas escolher os canais certos para a sua empresa oferece mais resultado que querer estar em todos sem nenhum direcionamento. Ao oferecer um atendimento omnichannel, ou seja, alinhado e integrado entre diversos canais, sua estratégia se torna mais coerente e proporciona mais resultados do que simplesmente agregar canais apenas porque “o concorrente também tem”.

O consumidor quer ser atendido bem em todas as vidas, sejam elas físicas ou online. Ter comunicação e estratégia alinhadas é a escolha certa!



Agora que você já sabe o que fazer ou não no seu setor de Atendimento ao Cliente, é hora de colocar a mão na massa!

Para fazer isso, conte com a nossa ajuda. A Aktie Now é autoridade em transformar a experiência de atendimento ao cliente de grandes empresas.

Acesse nosso site e conheça nossos cases de sucesso. Neles é possível ver como nossa expertise atua para mudar diversos cenários da área de atendimento para melhor. Vamos juntos alcançar o sucesso!

Não esqueça de nos seguir em nossas redes sociais

@aktienow

